2023. 12. 8.(금) 석간용
이 보도자료는 2023년 12월 8일 오전 06:00부터 보도할 수 있습니다.

보도자료

담당 부서: 홍보기획관 민원담당관			
	민원담당관	김성연	02-2133-6460
	민원기획팀장	장정호	02-2133-6462
사진 없음 □ 사진 있음 ▣ 쪽수: 6쪽	담 당 자	심재현 이남경	02-2133-6466 02-2133-6469

개인형 이동장치 무단주차 신고시스템 개선, 2023년 민원서비스 개선 최우수 사례 선정

- 서울시, 올해 절차를 간소화하거나 시민들의 서비스 이용 편의성 높인 민원서비스 개선 우수사례 9건 발표
- 전문가 심사와 시민 투표로 개인형 이동장치 무단주차 신고시스템 구축·견인 제도 시행 사례 최우수상 수상
- 대시민 서비스 만족도 향상에 기여한 우수기관 15개 선정…최우수 기관, 공정경제담당관·서울경제진흥원·성동구

□ 서울시는 8일(금), 올해 절차를 간소화하거나 시민들의 서비스 이용 편의성을 높인 「2023년 민원서비스 개선 우수사례」 9건을 선정하여 결과를 발표했다.

□ 최우수상은 보행자전거과의 '개인형 이동장치(킥보드) 무단주차 문제 해결을 위한 신고시스템 지속 개선' 사례가 선정됐다.

○ 보행자전거과는 개인형 이동장치 증가에 따라 사고 건수와 민원 건수도 증가하는 현실에서 신고시스템을 구축·개선하고 전국 최초로 견인 제도를 실시함으로써 10만 대 이상의 무단 방치 개인형 이동장치를 견인하는 등 시민들의 보행 안전 확보에 기여했다.

□ **우수상은 중구의 '한 장의 건축물대장에 개별주택가격 등재 발급 서비스 추진', '이웃과의 분쟁과 갈등을 함께 고민하고 풀어가는 갈등소통방 운영'과 서울교통공사의 '도착역이 어디인지 계속 확인하는 외국인 IOT 활용 지하철 앱으로 해결' 등 3건이 선정됐다.**

○ 중구의 '한 장의 건축물대장에 개별주택가격 등재 발급 서비스 추진' 사례는 일반건축물대장에 개별주택가격을 병행 표기함으로써, 개별공시지가와 공동주택가격과 달리 개별주택가격만 대장에서 확인할 수 없는 번거로움을 해결했다.

○ 중구의 '이웃과의 분쟁과 갈등을 함께 고민하고 풀어가는 갈등소통방 운영' 사례는 행정이 개입하기 어려운 사인 간의 분쟁에 소통을 기반으로 행정자원을 결합하여 이해당사자와 주민이 함께 고민하고 갈등을 풀고자 노력했다.

○ 서울교통공사의 '도착역이 어디인지 계속 확인하는 외국인 IOT 활용 지하철 앱으로 해결' 사례는 스마트폰으로 현재 탑승한 열차의 도착역 정보를 제공함으로써 도착역이 어디인지 계속 확인하는 외국인들의 불편을 해결했다.

□ **장려상에는 소상공인담당관의 '상가임대차 분쟁해결 지원 민원서비스 개선', 송파구의 '복잡한 민원처리는 이제 그만! 하하호호 즐거운 민원 행정서비스', 120다산콜재단의 '서울시 챗봇 현장민원 시스템 개선 및 자동분배 확대운영', 서울교통공사의 '엘리베이터 인공지능 영상분석 자동호출시스템 설치운영', 구로구의 '서울시 최초 외국인 밀집 동주민센터 중국어 통역 인력 배치' 등 5건이 선정됐다.**

□ 「2023년 민원서비스 개선 우수사례」는 전문가 심사위원으로 구성된 1차 서면 심사와 2차 대면 심사를 거쳐 온라인 시민 투표로 최종순위를 결정했다. 1·2차 전문가 심사를 통해 선정된 9개 우수사례의 최종 순위를 가리기 위해 열흘간 진행된 온라인 투표에는 총 6,469명의 시민이 참여했다.

○ 올해 7.13.부터 8.7.까지 접수받은 민원서비스 개선 사례 73건에 대해 창의성, 효용성, 파급성 등을 평가해 1차 서면 심사(9.7.~9.13.)를 통해 15건, 2차 대면 심사(10.11.)를 통해 9건을 선정했다.

○ 서울시 엠보팅 누리집(https://mvoting.seoul.go.kr)에서 9건의 우수사례에 대한 시민 투표(11.6.~11.15.)가 이루어졌으며, 최종순위는 전문가 심사 결과(60%)와 온라인 투표 결과(40%)를 반영해 결정됐다.

□ 전문가 심사위원장을 맡았던 황민섭 서울연구원 연구기획실장은 “우수사례 선정을 통해서 새로운 시민의 행정 수요를 확인할 수 있었고, 시민 편의 제고를 위해 서울시가 얼마나 적극적인 행정 노력을 펼쳤는지 잘 드러났다.”고 평가했다.

□ 민원서비스 개선 우수사례 선정 부서(기관)에는 최우수 300만 원, 우수 각 200만 원, 장려 각 100만 원의 상금과 상장이 수여된다.

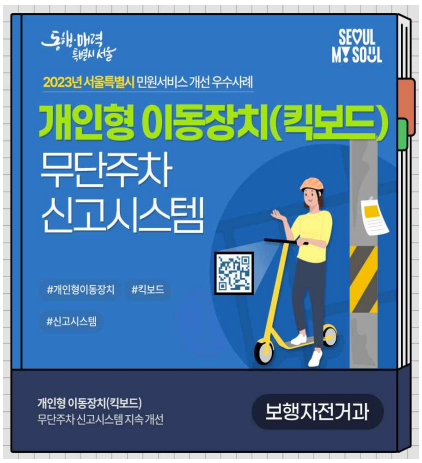
□ 또한, 서울시는 올 한 해 우수한 민원 처리로 대시민 서비스 만족도 향상에 기여한 우수기관 15개도 발표했다. 연간 총 180만여 건에 달하는 민원의 처리 기한 준수율 등을 평가한 점수와, 전화·방문 민원 응대의 친절도를 암행 평가원(미스터리 쇼퍼) 방식으로 평가한 점수 등을 합산해 선정했다.

□ 시 본청 및 사업소 중에서는 ‘공정경제담당관’이 최우수 기관으로 선정되었다. ‘공정경제담당관’은 응답소 민원과 전화민원 응대 친절도 항목에서 우수한 성적을 기록하며 작년 우수상에 이어 올해 최우수 기관으로 선정됐다.

□ 투자출연기관 중에서는 응답소 민원 평가에서 매우 우수 등급을 받은 ‘서울경제진흥원’이 최우수 기관에 선정됐으며, 자치구 중에서는 ‘성동구’가 법정 민원과 응답소 민원 항목 모두에서 최고점을 기록하며 3년 연속 최우수 자치구에 선정됐다.

□ 최원석 서울시 홍보기획관은 “시민의 투표로 선정된 우수사례를 공유·확산시키겠다.”며 “내년에도 시민의 입장에서 먼저 생각하고 부족한 부분을 찾아 민원서비스를 선제적으로 개선할 것임을 약속드린다.”고 말했다.

붙임 1	2023년 민원서비스 개선 우수사례

최우수상	우수상	우수상
		

우수상	장려상	장려상

장려상	장려상	장려상

붙임 2 2023년 민원서비스 개선 우수사례 및 우수기관 선정결과

○ 2023년 민원서비스 개선 우수사례 선정결과

구분	부서(기관)	민원서비스 개선사례
최우수 (300만원)	보행자전거과	개인형 이동장치(킥보드) 무단주차 문제 해결을 위한 신고시스템 지속 개선
우수 (각200만원)	중구	한 장의 건축물대장에 '개별주택가격' 등재 발급 서비스 추진
	중구	이웃과의 분쟁과 갈등을 함께 고민하고 풀어가는 갈등소통방 운영
	서울교통공사	도착역이 어디인지 계속 확인하는 외국인 IOT 활용 지하철 앱으로 해결
장려 (각100만원)	소상공인담당관	상가임대차 분쟁해결 지원 민원서비스 개선
	송파구	복잡한 민원처리는 이제 그만! 하하호호 즐거운 민원행정서비스
	120다산콜재단	서울시 챗봇 현장민원 시스템 개선 및 자동분배(RPA) 확대 운영
	서울교통공사	엘리베이터 인공지능 영상분석 자동호출시스템 설치 운영
	구로구	서울시 최초 외국인 밀집 동주민센터 중국어 통역 인력 배치

※ 공직선거법(제112조, 제113조)에 의거하여 투자출연기관 상금수여 불가

○ 2023년 민원서비스 개선 우수기관 선정결과

<table>
<tr><th colspan="2" rowspan="2">구분</th><th colspan="3">기관별(15)</th><th colspan="2" rowspan="2">분야별 우수상 6
(각 50만원)</th></tr>
<tr><th>최우수 3
(각 200만원)</th><th>우수 4
(각 150만원)</th><th>장려 8
(각 100만원)</th></tr>
<tr><td rowspan="6">본청·
사업소</td><td rowspan="3">본청</td><td rowspan="6">공정경제담당관</td><td rowspan="3">교량안전과</td><td>문화재관리과</td><td>보건복지</td><td>안심소득추진과</td></tr>
<tr><td rowspan="2">정보통신보안담당관</td><td>도로교통</td><td>서부도로사업소</td></tr>
<tr><td rowspan="3">주택건축</td><td>전략주택공급과</td></tr>
<tr><td rowspan="3">사업소</td><td rowspan="3">영등포소방서</td><td>강동수도사업소</td><td>일반행정</td><td>디자인정책담당관</td></tr>
<tr><td rowspan="2">남부도로사업소</td><td rowspan="2">상수도</td><td rowspan="2">동부수도사업소</td></tr>
<tr><td>소방</td><td>중랑소방서</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">투자·출연기관</td><td rowspan="2">서울경제진흥원</td><td rowspan="2">서울관광재단</td><td>서울시설공단</td><td colspan="2" rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>서울교통공사</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">자치구</td><td rowspan="2">성동구</td><td rowspan="2">금천구</td><td>성북구</td></tr>
<tr><td>서대문구</td><td colspan="2"></td></tr>
</table>